Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

AIR TRAVEL COMPLAINTS REPORT

JANUARY TO JUNE 2004

AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2005
Printed and bound in Canada
ISBN 0-662-68730-2
Catalogue No. TT2-1/2004-1

This Report and other Canadian Transportation Agency publications are available in multiple formats and on its Web site at www.cta.gc.ca.

For more information about the Air Travel Complaints Program and the Canadian Transportation Agency, please call (819) 997-0344 or, toll free, 1-888-222-2592.

Correspondence may be addressed to:
Canadian Transportation Agency
Communications Directorate
Ottawa, ON K1A 0N9

Disclaimer: *Data in this report may differ from other reports. Variances result from the dynamic nature of the complaints database, which tracks complaints based on current status.*

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

March 2005

The Honourable Jean-C. Lapierre, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Air Travel Complaints Report for the period from January 1 to June 30, 2004.

Yours sincerely,

Marian L Robson

Marian L. Robson
Chairman

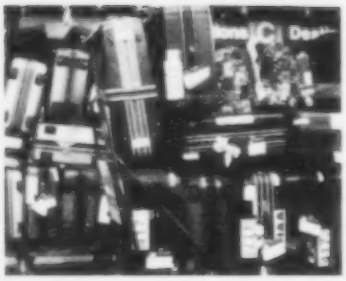
Encl.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

TABLE OF CONTENTS



Complaint Analysis 1

Air Canada Complaints 1

Complaints About Other Canadian Carriers 3

Advance Payment Protection 4

Complaints About Foreign Carriers 5

Interesting Facts About the Period January to June 2004 7

What People Are Complaining About 8

- Issues – All Carriers 9
- Issues – Air Canada 10
- Issues – Air Transat 11
- Issues – Skyservice 12
- Issues – Jetsgo 13
- Quality of Service Issues – All Carriers 15

Flight Disruptions Issues – All Carriers 15

Baggage Issues – All Carriers 16

Ticketing Issues – All Carriers 16

Reservations Issues – All Carriers 17

What They Wanted 17

Results for Canadians 18

Satisfaction Level 18

Complaints by Province, Territory or Other 20

105-05566/

Note: Liette Lacroix Kenniff's term of office as Air Travel Complaints Commissioner ended on September 30, 2004. On February 23, 2005, Finance Minister Ralph Goodale announced, in connection with the Budget, that the position of Air Travel Complaints Commissioner would be eliminated, but the Canadian Transportation Agency would retain responsibility for the Air Travel Complaints Program. Agency staff continue to deal with air travel-related complaints by way of the informal complaint resolution process.

Complaint Analysis

COMPLAINT TYPES

Level I: Dissatisfied customer complains directly to the Commissioner's Office without writing to the carrier first.

Level II: Dissatisfied customer complains to the Commissioner's Office after a carrier fails to respond to a complaint or if the customer is not satisfied with the response received from the carrier.

Between January 1 and June 30, 2004, there were 561 complaints received. This was a 26.6 per cent increase over the number of complaints received in the previous six-month period (443), thereby reversing the downward trend reported in previous reports.

When compared to the equivalent period of January 1 to June 30, 2003, the total number of complaints received was down by 7.0 per cent. However, the number of Level II complaints received during this reporting period (226) was almost the same as the number of Level II complaints received during the same six-month period in 2003 (237).

As in 2003, there was a sharp distinction between the number of complaints received in the first three months of 2004 (342) and the second three months of that year (219). The monthly total of complaints received ranged from a high of 124 in March to a low of 65 in June.

Air Canada Complaints

Throughout the current reporting period, Air Canada was operating under court-ordered protection from its creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act*. As previously reported, this order effectively removed Air Canada from regulatory oversight until such time as the company had restructured and emerged from creditor protection.

With Air Canada's agreement, Level I complaints continued to be sent to the carrier for processing in the usual manner. However, Level II complaints could only be referred to Air Canada for its review. The Air Travel Complaints Commissioner was unable to intervene to actively resolve outstanding issues with the carrier.

There were 211 complaints about Air Canada received between January 1 and June 30 of 2004, compared to 176 in the last six months of 2003. However, this was a decrease over the number of such complaints received in the same six-month period in 2003 (310), which included the three months prior to Air Canada being granted court protection under the *Companies' Creditors Arrangement Act*.

Air Canada's discount arm, Zip, generated six complaints, up from one in the previous report. The number of complaints about Air Canada Jazz increased from 6 to 15.

COMPLAINTS RECEIVED ABOUT AIR CANADA*

	2004	2003
January	41	71
February	48	76
March	40	57
April	27	42
May	32	38
June	23	26
Subtotal (January – June)	**211**	**310**
July		30
August		34
September		31
October		27
November		23
December		31
Subtotal (July – December)		**176**
Total		**486**

* Unless otherwise stated, throughout this report, reference to Air Canada includes all of its affiliates, that is, Jazz, Zip, Tango and Jetz.

Complaints About Other Canadian Carriers

Between January 1 and June 30, 2004, the number of complaints about other Canadian carriers rose to 241, an increase of 41.8 per cent over the same period in the previous year that saw 170 complaints. For basis of comparisons, 144 complaints were filed against other Canadian carriers during the second six months of 2003. And for the first time since these reports began in July 2000, the number of complaints about other Canadian carriers exceeded the number of complaints about Air Canada.

The number of complaints about Air Transat continued to drop, decreasing from 43 in the second half of 2003 to 31 in the first six months of 2004. This is the third consecutive decrease in Air Transat-related complaints. This decrease, combined with increases in complaints about two other Canadian carriers, has reduced Air Transat's share of the complaints to 6.9 per cent. It appears this carrier's efforts to improve both its service and its complaint resolution mechanisms are paying dividends for both the carrier and its customers.

Unfortunately, the same cannot be said about either Skyservice or Jetsgo.

Whereas the number of Skyservice-related complaints had decreased from 58 in the first half of 2003 to 25 in the second half, in the first six months of 2004 the number of complaints about Skyservice rose to 90, fully 19.9 per cent of all the complaints received about Canadian carriers.

The number of Jetsgo-related complaints also increased significantly, rising from 27, which was 8.4 per cent of all complaints about Canadian carriers to 81, or 17.9 per cent of complaints about Canadian carriers. This is particularly noteworthy given the relatively small size of this carrier. A dialogue has been opened with senior management at Jetsgo about this trend. Initial signs from the carrier are encouraging, but it remains to be seen if it can translate this into a longer-term commitment to improve customer service.

The number of complaints about WestJet increased slightly from one to three, while complaints about Canjet dropped slightly from four to three. HMY, a new Canadian carrier, also had three complaints, up from zero in the previous report. There were two complaints about Zoom, up from one last time.

AIR CANADA COMPLAINTS vs OTHER CANADIAN CARRIERS

	Air Canada	Other Canadian Carriers	Air Canada Complaints as % of all Canadian Carriers Complaints
January – June 2004	211	241	46.7 %
July – December 2003	176	144	55.0 %
January – June 2003	310	170	64.6 %

COMPLAINTS ABOUT ALL CANADIAN CARRIERS

	January – June 2004	July – December 2003	January – June 2003
Air Canada	211	176	310
Air Transat	31	43	64
Canadian Western Airlines	10	37	0
Canjet	3	4	1
HMY	3	0	5
Jetsgo	81	27	19
Skyservice	90	25	58
WestJet	3	1	6
Zoom	2	1	5
Other	18	6	12
Total	**452**	**320**	**480**

For a more detailed look at the nature of complaints received about major Canadian carriers, see the appropriate tables in this report.

Advance Payment Protection

The previous report commented on the problems created in British Columbia when Canadian Western Airlines, a small BC-based carrier, abruptly ceased operations. At that time, 37 complaints had been received about this carrier. Since that time, a further ten complaints about this carrier have been received. The report went on to recommend that:

> *As the difficulties caused by the cessation of this one small carrier demonstrate, the impact of a carrier failure, even a small one, can be significant. Today, with a number of large carriers experiencing serious financial difficulties, [the Air Travel Complaints Commissioner] believes that this issue is more pressing than ever and that the travel industry as a whole needs to take steps to ensure that air travellers' pre-payments are adequately protected regardless of where they purchased their tickets.*

To add emphasis to the need for an industry-based system of advance payment protection, in the first half of 2004, Val Air, another small carrier, this time based in Quebec, simply closed its doors and stopped operating, leaving a number of passengers holding suddenly worthless tickets. As in BC, there is a provincially operated fund in Quebec which is intended to protect prospective airline passengers in the event of an "end-supplier failure". Again, as in BC, this fund protects only persons who purchase their tickets through an accredited travel agency. Like Canadian Western, Val Air principally sold its tickets directly to its passengers. The result is that, once again, a number of people were left holding unusable tickets for which no refund will be forthcoming.

This is a problem that results from the business model adopted by the air carrier industry worldwide that sees consumers purchasing and paying for tickets well in advance of their travel dates. While there is nothing intrinsically wrong with this model, the air travel industry should take steps to ensure that, in the event of a carrier failure or shut down, consumers' advance payments are adequately protected.

A federal/provincial working group, which includes a representative from the Air Travel Complaints Commissioner's Office, is currently studying this problem.

Complaints About Foreign Carriers

The number of complaints against foreign air carriers did not change much from the second half of 2003 to the first half of 2004. Between July and December 2003, there were 106 such complaints, while from January to June of 2004, there were 105. This was, however, an increase over the same six-month period in 2003, when 97 foreign-carrier complaints were received.

Complaints were received against carriers from the United States, Europe, the Middle East, Africa and Asia; 38 foreign carriers in all.

This time, the largest number of foreign-carrier complaints concerned KLM with eight compared to only two KLM-related complaints in the previous six-month period.

This Dutch flag carrier was followed closely by Lufthansa and American Airlines with seven each (seven and five respectively in the previous report). Northwest and Aeroflot followed these two with six each (both up from four complaints in the second half of 2003).

The number of complaints about British Airways dropped from 13 to five in the first six months of 2004. Thirteen was the highest number of complaints received about a foreign carrier during the previous six-month period.

Air France-related complaints (ten in the previous report) dropped to zero during the current reporting period. This could be attributed, at least in part, to a meeting between senior Air France representatives in Canada and the Air Travel Complaints Commissioner, in which concerns about Air France's handling of complaints were discussed. The carrier has since implemented a pro-active, pro-consumer complaint resolution process which, as in the case of Air Transat, has been beneficial in resolving complaints at a very early stage in the process.

COMPLAINTS ABOUT FOREIGN CARRIERS

	January – June 2004	July – December 2003
KLM	8	2
Lufthansa	7	7
American Airlines	7	5
Aeroflot	6	4
Northwest Airlines	6	4
British Airways	5	13
US Airways	4	5
Alitalia	4	4
Alaska Airlines	4	0
Cubana	3	3
Continental	3	2
Czech Airlines	3	2
My Travel	3	2
Royal Air Maroc	3	2
BWIA	3	1
America West	3	0
PACE Airlines	3	0
Air France	0	10
Grupo TACA	0	6
Kuwait Airways	0	6
Air Comet Plus	0	4
Other	30	24
Total	**105**	**106**

You Need a Stamp, Tovarich!

Even in the post-cold war era, travellers to Eastern Europe often face bureaucratic hurdles. In this case, the complainant travelled to Moscow on a student fare on Aeroflot Russian Airlines. Prior to departure from Canada, she changed her return date and the travel agent placed a sticker on her ticket attesting to this fact. Her trip to Moscow was uneventful. However, her return to Canada was another story.

When she presented herself at the Aeroflot counter in Moscow, she was refused return transportation to Canada on the grounds that the sticker on her ticket should have been accompanied by a stamp, which was missing. No stamp, no travel. Sorry. Ultimately, to return home, the traveller had to purchase a one-way ticket to Toronto at a cost of $955.

After she returned home, she applied to her travel agent for a refund of the cost of the additional ticket. Her travel agent reimbursed her $510, which was the residual value of the unused portion of her original round-trip ticket. Despite her best efforts, no additional refund was forthcoming, and she turned to the Air Travel Complaints Program for assistance.

After a lengthy exchange of correspondence with Aeroflot, during the course of which it was repeatedly pointed out that there was no requirement in the carrier's tariff for a stamp to accompany a date-change sticker, the carrier agreed to refund the outstanding $445 to the traveller.

Interesting Facts About the Period January to June 2004

- Almost three-quarters of all complaints received (73.6 per cent) concerned four carriers: Air Canada and its affiliates, Skyservice, Jetsgo and Air Transat.
- 211 complaints about Canadian carriers were directed at Air Canada and its affiliates (46.7 per cent) compared to 176 complaints (55.0 per cent) in the last report.
- 90 complaints about Canadian carriers concerned Skyservice (19.9 per cent), compared to 25 complaints (7.8 per cent) in the previous report.
- 81 complaints about Canadian carriers concerned Jetsgo (17.9 per cent), compared to 27 complaints (8.4 per cent) in the previous report.
- 31 complaints about Canadian carriers concerned Air Transat (6.9 per cent), compared to 43 complaints (13.4 per cent) in the last report.
- Eight complaints about foreign carriers concerned KLM (7.6 per cent) compared to two complaints (1.9 per cent) in the previous report.

- Seven complaints about foreign carriers concerned Lufthansa and American Airlines (6.7 per cent each), compared to seven (6.6 per cent) and five (4.7 per cent) respectively in the previous report.

- Complaints about British Airways and Air France dropped from 13 and ten to five and zero respectively.

What People Are Complaining About

The 561 complaints received during this reporting period raised 1,248 separate issues, slightly more issues than were raised in the previous reporting period (1,230) but down from the number of issues raised in the same period in 2003 (1,328). However, the average number of issues per complaint (2.22), while lower than in the previous reporting period (2.78), was higher than the average for the same period last year (1.99).

Complaints which included negative comments about the quality of the service received continue to predominate. They were followed by complaints about flight disruptions, baggage and ticketing.

- Quality of service concerns accounted for 39.7 per cent of the issues raised, compared to 41.9 per cent in the last report.

- 19.6 per cent of the issues raised concerned flight disruptions, slightly above the level of the same period in 2003 (18.9 per cent). This category constituted 14.4 per cent of the issues in the last report.

- Baggage issues climbed slightly from 11.8 per cent to 13.8 per cent, which was again almost the same as in the same period of 2003 (13.3 per cent).

- The percentage of ticketing issues continued to decrease, dropping from 12.2 per cent to 7.8 per cent.

- Concerns about safety issues, all of which were transferred to Transport Canada, rose from 2.8 per cent to 5.6 per cent.

- Concerns about reservations remained almost constant at 4.8 per cent, compared to 5.0 per cent last time.

- Refusals to transport issues decreased, going from 4.2 per cent to 2.8 per cent, while complaints about denied boarding remained almost the same at 2.7 per cent compared to 3.0 per cent in the previous report.

  Notes: A "Denied Boarding" situation arises if a carrier has sold more seats on an aircraft than it has available. Most carriers routinely provide compensation to passengers who have been "bumped" under such circumstances.

  "Refusal to transport" covers most other instances where a ticketed passenger is not permitted to board an aircraft. Such situations most often arise as a result of the actions or alleged actions (or inactions) of a passenger (e.g. unruly behaviour, lost ticket or inadequate travel documents). Under such circumstances, carriers do not routinely provide compensation other than as a "good will gesture".

ISSUES – ALL CARRIERS

	January – June 2004		July – December 2003	
Quality of service	496	39.7 %	515	41.9 %
Flight disruptions	244	19.6 %	177	14.4 %
Baggage	172	13.8 %	145	11.8 %
Ticketing	97	7.8 %	150	12.2 %
Safety	70	5.6 %	35	2.8 %
Reservations	60	4.8 %	61	5.0 %
Refusal to transport	35	2.8 %	52	4.2 %
Denied boarding	34	2.7 %	37	3.0 %
Frequent Flyer Program	30	2.4 %	28	2.3 %
Fares	7	0.6 %	7	0.6 %
Unaccompanied minors	2	0.2 %	9	0.7 %
Other	1	0.1 %	14	1.1 %

To a large extent, the issues raised concerning large Canadian carriers mirror the above. However, there are some variations when looked at on a carrier-by-carrier basis.

ISSUES – AIR CANADA

	January – June 2004		July – December 2003	
Quality of service	175	39.1 %	214	44.7 %
Flight disruptions	82	18.3 %	70	14.6 %
Baggage	58	13.0 %	62	12.9 %
Ticketing	36	8.1 %	42	8.8 %
Frequent Flyer Program	27	6.0 %	24	5.0 %
Reservations	27	6.0 %	21	4.4 %
Denied boarding	16	3.6 %	20	4.2 %
Refusal to transport	12	2.7 %	14	2.9 %
Other	14	3.1 %	12	2.5 %
Total	**447**		**479**	

Away From Home With Nothing to Wear

A long-awaited trip to rural Patagonia in South America turned bad when the traveller's luggage failed to make the trip with her. Although Air Canada admitted that they had failed to load her bag in Canada, they insisted that she deal with LanChile, her connecting carrier to South America. LanChile initiated a search for the missing bag and offered the traveller a complimentary toiletries kit and US$50 to cover emergency purchases. Lacking appropriate clothing, the traveller had to cancel several planned field trips. From the steppes of South America, she asked the Air Travel Complaints Program to help her.

Once contacted by Complaints staff, LanChile offered the traveller a complimentary round-trip ticket for travel between the United States and South America to compensate for her loss of enjoyment. The traveller found this quite acceptable under the circumstances. However, on her trip home, Air Canada once again lost her luggage.

The lost luggage was eventually found but, when it was delivered to the traveller's home in Canada, the bag was broken, some items were missing and the contents were soaking wet. Air Canada had the bag repaired, but made no attempt to compensate the traveller for her lost and damaged possessions. Once again she turned to the Air Travel Complaints Program for assistance. Complaints staff followed up with the carrier, which subsequently paid the traveller $100 in compensation for her losses. It also provided her with a $100 coupon for future travel with the airline.

ISSUES – AIR TRANSAT

	January – June 2004		July – December 2003	
Quality of service	35	50.0 %	68	48.2 %
Flight disruptions	16	22.9 %	24	17.0 %
Baggage	7	10.0 %	9	6.4 %
Safety	7	10.0 %	9	6.4 %
Ticketing	2	2.9 %	8	5.7 %
Refusal to transport	2	2.9 %	5	3.5 %
Reservations	1	1.4 %	12	8.5 %
Denied boarding	0	—	3	2.1 %
Other	0	—	3	2.1 %
Total	**70**		**141**	

ISSUES – SKYSERVICE

	January – June 2004		July – December 2003	
Quality of service	78	40.2 %	34	47.2 %
Safety	41	21.1 %	0	—
Flight disruptions	40	20.6 %	19	26.4 %
Baggage	21	10.8 %	11	15.3 %
Reservations	5	2.6 %	2	2.8 %
Ticketing	3	1.5 %	4	5.6 %
Denied boarding	3	1.5 %	0	—
Refusal to transport	2	1.0 %	0	—
Other	1	0.5 %	2	2.8 %
Total	**194**		**72**	

Schedule? What Schedule?

Having travelled on Skyservice to the Turks and Caicos Islands for a one-week visit, the party of four Canadians was preparing to return home. The day before they were to leave, they attempted to confirm their departure time. However, the toll-free number that they were given by their tour operator, Signature Vacations, could not be used from the Islands. They had also been given another telephone number for a travel agency on the island, but decided to deal directly with the carrier instead. Accordingly, they made their way to the airport, where they had a discussion with Skyservice's ground handler, a company by the name of Skyking.

The Skyking representative assured them that the flight would be leaving at 2:05 p.m. the next day and told them that they had to be checked in by 12 o'clock. Early the next morning, they double-checked and were again advised that the flight would leave at 2:05. However, when they arrived at the airport around 12 o'clock, their flight had already left. To get home, they had to purchase one-way tickets on American Airlines at a cost of US$745 each.

Their initial attempt to obtain compensation from Skyservice was unsuccessful. Agency Complaints staff were ultimately able to persuade the carrier to refund 50 per cent of the cost of the American Airlines tickets and provide $2,000 in vouchers for future travel. The complainants felt that this was a fair settlement and accepted the offer.

ISSUES – JETSGO

	January – June 2004		July – December 2003	
Quality of service	107	46.1 %	42	45.7 %
Flight disruptions	58	25.0 %	10	10.9 %
Baggage	36	15.5 %	8	8.7 %
Safety	9	3.9 %	9	9.8 %
Ticketing	8	3.4 %	7	7.6 %
Reservations	5	2.2 %	3	3.3 %
Refusal to transport	3	1.3 %	5	5.4 %
Frequent Flyer Program	2	0.9 %	3	3.3 %
Denied boarding	2	0.9 %	0	—
Fares	2	0.9 %	0	—
Unaccompanied minors	0	—	5	5.4 %
Total	**232**		**92**	

How Much Is Your Luggage Worth?

Carriers routinely place limits on their liability for lost, damaged and delayed baggage. On international flights, these liability limits are set by international conventions, currently about $2,000 per passenger. However, for travel within Canada, carriers may set whatever limits of liability they see fit. As a result, liability limits vary greatly among carriers, ranging from a high of $1,500 to a low of $50 per passenger.

Three travellers learned this fact the hard way when Jetsgo lost their luggage on separate trips between Canadian cities. The three had never met, but they found themselves with a common problem. When they filed lost luggage claims with Jetsgo, they were advised that the carrier's limit of liability is a maximum of $250 per passenger.

Frustrated in trying to get what they considered a more appropriate settlement from the carrier, the three turned to the Air Travel Complaints Program for assistance. The carrier freely admitted that the three suitcases were lost while in its care, yet it would not consider additional compensation.

All three complainants felt the carrier's final offer of $250 to settle their claims was not acceptable. They asked that their complaints be transferred to the Canadian Transportation Agency to formally determine whether the $250 limit was "reasonable", which is in accordance with the Agency's mandate.

The Agency believed the issue of lost luggage liability was a matter of general interest, so it scheduled a public hearing on the issue. However, after the hearing was announced, Jetsgo contacted all three complainants and negotiated confidential settlements of their claims. As a result, the three complaints were withdrawn, the Agency lost jurisdiction over the matter, and the hearing was cancelled.

Jetsgo's domestic limit of liability for lost luggage remains unchanged at $250 per passenger, as does that of WestJet and Canjet.

To provide a better understanding of what air travellers are complaining about, the following charts break down each of the complaint issues into sub-elements.

QUALITY OF SERVICE ISSUES – ALL CARRIERS

	January – June 2004		July – December 2003	
Handling of complaint by the airline	131	26.4 %	119	23.1 %
Attitude	120	24.2 %	106	20.6 %
Lack of communication	101	20.4 %	123	23.9 %
Line-ups/Waiting	47	9.5 %	63	12.2 %
Meals	34	6.9 %	21	4.1 %
Telephone delays	16	3.2 %	41	8.0 %
Equipment	15	3.0 %	19	3.7 %
Washroom condition	12	2.4 %	0	—
Other	20	4.0 %	23	4.5 %
Total	**496**		**515**	

FLIGHT DISRUPTIONS ISSUES – ALL CARRIERS

	January – June 2004		July – December 2003	
Flight delays	137	56.1 %	78	44.1 %
Flight cancellations	51	20.9 %	53	29.9 %
Changes to flight schedules	43	17.6 %	41	23.2 %
Misconnections	5	2.0 %	0	—
Other	8	3.3 %	5	2.8 %
Total	**244**		**177**	

BAGGAGE ISSUES – ALL CARRIERS

	January – June 2004		July – December 2003	
Delayed baggage	72	41.9 %	61	42.1 %
Damaged baggage	35	20.3 %	24	16.6 %
Lost baggage	30	17.4 %	18	12.4 %
Pilferage	16	9.3 %	11	7.6 %
Excess weight	15	8.7 %	11	7.6 %
Liability limits	2	1.2 %	0	—
Other	2	1.2 %	20	13.8 %
Total	**172**		**145**	

TICKETING ISSUES – ALL CARRIERS

	January – June 2004		July – December 2003	
Refunds	62	63.9 %	95	63.3 %
Restrictions	11	11.3 %	12	8.0 %
Charges (Fees/Penalties)	9	9.3 %	23	15.3 %
Lost	4	4.1 %	0	—
Travel vouchers	2	2.1 %	0	—
Other	9	9.3 %	20	13.3 %
Total	**97**		**150**	

RESERVATIONS ISSUES – ALL CARRIERS

	January – June 2004		July – December 2003	
Failure to provide pre-confirmed seats	27	45.0 %	19	31.1 %
Cancellation of reservation(s)	17	28.3 %	15	24.6 %
Seat availability	9	15.0 %	13	21.3 %
Other	7	11.7 %	14	23.0 %
Total	**60**		**61**	

What They Wanted

Aggrieved travellers continue to seek a variety of remedies for the problems that they encountered, ranging from a simple apology to monetary compensation. However, more consumers were looking for monetary compensation than for any other remedy. As in the past, many discontented travellers were looking for more than a single remedial gesture from their carrier. As a result, the number of remedies sought (806) continued to outstrip the number of complaints closed (512).

During the period under review:

- 35.0 per cent of the complainants were seeking additional compensation from their carrier, up from 28.0 per cent in the previous report.
- 20.2 per cent were seeking a refund of the money they had paid to the carrier, down slightly from 24.0 per cent in the previous report.
- 15.6 per cent were seeking an apology, approximately the same percentage as in the previous reporting period (15.3 per cent).
- 11.5 per cent were seeking an explanation for the problems they encountered, down somewhat from 12.2 per cent in the previous reporting period.

REMEDIES SOUGHT BY COMPLAINANTS

	January – June 2004		July – December 2003	
Compensation	282	35.0 %	198	28.0 %
Refund	163	20.2 %	170	24.0 %
Apology	126	15.6 %	108	15.3 %
Explanation	93	11.5 %	86	12.2 %
Points/Vouchers	77	9.6 %	68	9.6 %
Air carrier policy change	48	6.0 %	62	8.8 %
Regulatory change	17	2.1 %	15	2.1 %
Total	806		707	

Results for Canadians

512 complaint files were closed during the first half of 2004. Of these:

- 190 were closed at Level I (another 125 Level I complaints migrated to Level II);
- 238 were closed at Level II; and
- 84 were referred to other Government of Canada organizations such as the Canadian Transportation Agency, Transport Canada and the Competition Bureau.

Satisfaction Level

Of the 315 Level I files that were brought to the carriers' attention for the first time as Level I Complaints:

- 183 were resolved to the complainants' full satisfaction;
- in two instances, the complainants were partially satisfied; and
- in 130 instances, the complainants were not at all satisfied.
    - Five of the latter chose not to ask the Air Travel Complaints Commissioner's Office to pursue the matter any further; and
    - 125 complainants requested that their files be moved to Level II.

The satisfaction rate for Level I complaints was 58.7 per cent, which is a slight increase over the 57.9 per cent Level I satisfaction rate reported in the previous report.

Of the 238 Level II Complaints closed between January 1 and June 30, 2004:

- 131 were judged by the complainants to have been resolved to their complete satisfaction;
- in 82 cases, the final outcome was judged to be partially satisfactory; and
- in 25 cases, the final result was judged by the complainant to be unsatisfactory.

Based on the number of fully satisfied and partially satisfied complainants, the Level II success ratio was 89.5 per cent. This is a significant increase over the 65.5 per cent Level II success rate reported for the previous six-month period.

This is not to say that every complainant received exactly the settlement they wanted. Many did not. In some cases, this was because the complainant's expectations were too high. In other cases, the settlement offered, while judged insufficient by the complainant, was consistent with the carrier's tariff, international conventions and industry standards.

A few complaints were considered not to be sufficiently serious to be worth pursuing further and, in even fewer cases, to be "frivolous and vexatious" and not worth pursuing at all. In such cases, the complainant will almost certainly not be satisfied with the results of the investigation.

Complaints by Province, Territory or Other

A breakdown of complaints.

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

RAPPORT SUR LES PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

JANVIER À JUIN 2004

DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux 2005
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-68730-2
Nº de catalogue TT2-1/2004-1

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports ainsi que sur le site Internet www.otc.gc.ca

Pour de plus amples renseignements sur le programme des plaintes relatives au transport aérien et sur l'Office des transports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou le numéro sans frais 1-888-222-2592.

Toute correspondance doit être adressée à :
Office des transports du Canada
Direction des communications
Ottawa ON K1A 0N9

Avertissement : Les renseignements que renferme le présent rapport peuvent être différents de ceux présentés dans d'autres rapports. Ces écarts résultent de la nature dynamique de la banque de données sur les plaintes qui permet d'assurer le suivi en fonction des étapes de leur traitement.

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mars 2005

L'honorable Jean-C. Lapierre, C.P., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada, Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le Rapport sur les plaintes relatives au transport aérien pour la période du 1er janvier au 30 juin 2004 conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

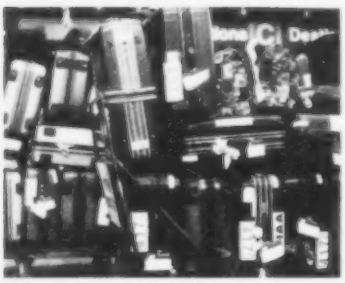
Marian L Robson
Marian L. Robson
Présidente

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES



Analyse des plaintes 1

Plaintes contre Air Canada 1

Plaintes contre les autres transporteurs canadiens 3

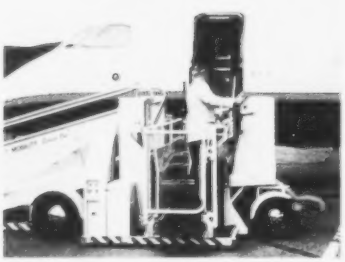
Protection des paiements anticipés 4

Plaintes contre les transporteurs étrangers 5

Faits intéressants au sujet de la période de janvier à juin 2004 7

Sujets des plaintes 8

- Sujets – Tous les transporteurs 9
- Sujets – Air Canada 10
- Sujets – Air Transat 11
- Sujets – Skyservice 12
- Sujets – Jetsgo 13
- Qualité du service – Tous les transporteurs 15



Perturbations de vols – Tous les transporteurs 15

Bagages – Tous les transporteurs 16

Billetterie – Tous les transporteurs 16

Réservations – Tous les transporteurs 17

Ce que voulaient les plaignants 17

Des résultats pour les Canadiens 18

Degré de satisfaction 18

Plaintes par province, territoire ou autre 20

Note : Le mandat de Liette Lacroix Kenniff en qualité de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a pris fin le 30 septembre 2004. Le 23 février 2005, le ministre des Finances, Ralph Goodale, annonçait, lors de la présentation du budget, que le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien serait aboli, ajoutant du même coup que l'Office des transports du Canada assumerait la responsabilité du programme des plaintes relatives au transport aérien. Le personnel de l'Office en poursuit le traitement par voie du processus informel de règlement des différends.

Analyse des plaintes

TYPES DE PLAINTES

Niveau I : Plainte qu'un client mécontent envoie directement au Bureau du commissaire sans écrire d'abord au transporteur.

Niveau II : Plainte qu'un client mécontent envoie au Bureau du commissaire lorsqu'un transporteur n'a pas répondu à sa plainte ou s'il n'est pas satisfait de sa réponse.

Du 1er janvier au 30 juin 2004, le Bureau du commissaire a reçu 561 plaintes, soit une augmentation de 26,6 pour cent par rapport aux six mois précédents (443). Il s'agit d'un renversement de la tendance à la baisse dont font état les rapports antérieurs.

Par rapport à la période correspondante du 1er janvier au 30 juin 2003, le nombre total de plaintes reçues a diminué de 7,0 pour cent. Toutefois, le nombre de plaintes de niveau II reçues au cours de la présente période (226) est à peu près le même qu'au cours des six mois précédents de 2003 (237).

Comme en 2003, il y a une nette différence entre le nombre de plaintes reçues au cours du premier trimestre de 2004 (342) et au cours du deuxième trimestre de la même année (219). Le nombre de plaintes mensuelles est passé de 124 en mars à seulement 65 en juin.

Plaintes contre Air Canada

Au cours de la période couverte par le présent rapport, Air Canada a bénéficié d'une ordonnance de la cour la protégeant contre ses créanciers en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Comme on l'a déjà indiqué, cette ordonnance mettait Air Canada à l'abri du régime réglementaire tant que sa restructuration ne serait pas terminée et que la protection contre ses créanciers n'était pas levée.

Conformément à l'entente conclue avec Air Canada, les plaintes de niveau I ont continué d'être adressées au transporteur comme d'habitude. Toutefois, les plaintes de niveau II ne devaient lui être acheminées qu'à des fins d'examen uniquement. La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ne pouvait pas résoudre avec le transporteur les questions en suspens.

Du 1er janvier au 30 juin 2004, 211 plaintes ont été reçues au sujet d'Air Canada, comparativement à 176 au cours du deuxième semestre de 2003. Il s'agit toutefois d'une diminution par rapport au semestre correspondant de 2003 (310) qui comprenait les trois mois ayant précédé la protection consentie au transporteur par la cour en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

La filiale de vols à rabais d'Air Canada, Zip, a suscité six plaintes, soit une de plus que le nombre indiqué dans le rapport précédent. Quant au nombre de plaintes relatives à sa filiale Jazz, il est passé de 6 à 15.

PLAINTES CONTRE AIR CANADA*

	2004	2003
janvier	41	71
février	48	76
mars	40	57
avril	27	42
mai	32	38
juin	23	26
sous-total (janvier – juin)	**211**	**310**
juillet		30
août		34
septembre		31
octobre		27
novembre		23
décembre		31
sous-total (juillet – décembre)		**176**
Total		**486**

* À moins d'indication contraire, dans le présent rapport, les références à Air Canada comprennent toutes ses filiales : Jazz, Zip, Tango et Jetz.

Plaintes contre les autres transporteurs canadiens

Du 1er janvier au 30 juin 2004, le nombre de plaintes reçues au sujet des autres transporteurs canadiens a atteint 241, une hausse de 41,8 pour cent par rapport à la période correspondante de l'année précédente (170). À titre de comparaison, il y a eu 144 plaintes au sujet des autres transporteurs canadiens au cours du deuxième semestre de 2003. Pour la première fois depuis le début de la publication des rapports en juillet 2000, le nombre de plaintes à leur sujet a dépassé le nombre de plaintes contre Air Canada.

Le nombre de plaintes au sujet d'Air Transat a continué de diminuer, passant de 43 au cours de la deuxième moitié de 2003 à 31 au cours du premier semestre de 2004. Il s'agit là de la troisième diminution consécutive chez ce transporteur. Cette diminution, combinée à l'augmentation du nombre de plaintes au sujet de deux autres transporteurs canadiens, a ramené à 6,9 pour cent la proportion de plaintes à l'endroit d'Air Transat. Ses efforts pour améliorer son service et sa gestion des plaintes semblent avoir été avantageux tant pour l'entreprise que pour ses clients.

Malheureusement, on ne peut en dire autant de Skyservice et de Jetsgo.

Si le nombre de plaintes relatives à Skyservice est tombé de 58 au cours de la première moitié de 2003 à 25 au cours de la deuxième moitié, il a atteint 90 au cours du premier semestre de 2004, soit 19,9 pour cent de l'ensemble des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens.

Le nombre de plaintes concernant Jetsgo a aussi nettement augmenté, passant de 27, soit 8,4 pour cent des plaintes contre des transporteurs canadiens, à 81, soit 17,9 pour cent des plaintes à leur sujet. Voilà un chiffre digne de mention, compte tenu de la taille relativement petite de ce transporteur. Des discussions ont été amorcées avec la direction de Jetsgo quant à cette tendance. Le transporteur commence à donner des signes encourageants, mais il reste à voir si cela se traduira par un engagement à long terme de sa part en vue d'améliorer le service à la clientèle.

Le nombre de plaintes au sujet de WestJet a augmenté quelque peu, passant de une à trois, tandis qu'il a légèrement diminué dans le cas de Canjet, passant de quatre à trois. Un nouveau transporteur canadien, HMY, a fait l'objet de trois plaintes alors qu'il n'y en avait aucune dans le rapport précédent, tandis qu'il y en a eu deux au sujet de Zoom, plutôt qu'une seule comme en faisait état le rapport précédent.

NOMBRE DE PLAINTES CONTRE AIR CANADA PAR RAPPORT AUX AUTRES TRANSPORTEURS

	Air Canada	Autres transporteurs canadiens	Proportion de plaintes au sujet d'Air Canada par rapport aux autres transporteurs canadiens
janvier – juin 2004	211	241	46,7 %
juillet – décembre 2003	176	144	55,0 %
janvier – juin 2003	310	170	64,6 %

PLAINTES CONTRE L'ENSEMBLE DES TRANSPORTEURS CANADIENS

	janvier – juin 2004	juillet – décembre 2003	janvier – juin 2003
Air Canada	211	176	310
Air Transat	31	43	64
Canadian Western Airlines	10	37	0
Canjet	3	4	1
HMY	3	0	5
Jetsgo	81	27	19
Skyservice	90	25	58
WestJet	3	1	6
Zoom	2	1	5
Autres	18	6	12
Total	**452**	**320**	**480**

Pour en savoir plus sur la nature des plaintes reçues contre les principaux transporteurs canadiens, voir les tableaux pertinents du rapport.

Protection des paiements anticipés

Le rapport précédent faisait état des problèmes rencontrés en Colombie-Britannique lorsque Canadian Western Airlines, un petit transporteur ayant son siège social dans cette province, a abruptement mis fin à ses activités. Le Bureau du commissaire avait déjà reçu 37 plaintes à son sujet et il en a reçu 10 autres depuis. Le rapport du commissaire contenait la recommandation suivante :

> *Comme le démontrent les difficultés entraînées par la cessation des activités de ce petit transporteur, la faillite d'un transporteur, même de petite envergure, peut avoir des répercussions considérables. Dans le contexte actuel, de nombreux transporteurs importants se trouvent dans une situation financière précaire et j'estime donc que ce problème est plus pressant que jamais et que l'industrie du voyage, dans son ensemble, doit prendre des mesures pour veiller à ce que les paiements anticipés des consommateurs soient protégés de façon adéquate, [peu importe où le billet a été acheté].*

Comme pour accentuer la nécessité dans l'industrie du transport aérien d'un système de protection des paiements anticipés, Val Air, un autre petit transporteur, québécois cette fois-ci, a simplement fermé ses portes et mis fin à ses activités au cours du premier semestre de 2004, laissant de nombreux passagers avec des billets sans valeur. Comme en Colombie-Britannique, il y a au Québec un fonds provincial qui protège les clients contre les transporteurs aériens qui ne peuvent respecter leurs engagements. Et comme celui de la Colombie-Britannique, ce fonds protège seulement ceux qui ont acheté leurs billets auprès d'une agence de voyage accréditée.

À l'instar de Canadian Western, Val Air vendait la plupart de ses billets directement aux voyageurs. Résultat, une fois encore, bien des gens se sont trouvés avec des billets inutilisables qu'ils ne pourront se faire rembourser.

Il s'agit là d'un problème inhérent au modèle d'entreprise adopté par les transporteurs aériens partout dans le monde, selon lequel les consommateurs doivent acheter leurs billets bien avant leur départ. Même si ce modèle n'est pas mauvais en soi, le secteur du transport aérien devrait prendre des mesures pour protéger les consommateurs qui ont payé leurs billets d'avance, en cas de faillite ou de fermeture.

Un groupe de travail fédéral-provincial, comptant un représentant du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, étudie actuellement ce problème.

Plaintes contre les transporteurs étrangers

Le nombre de plaintes concernant les transporteurs aériens étrangers n'a pas beaucoup changé entre la deuxième moitié de 2003 et la première moitié de 2004. De juillet à décembre 2003, il y a eu 106 plaintes par rapport à 105 de janvier à juin 2004, ce qui représente toutefois une augmentation par rapport à la même période de six mois en 2003, pendant laquelle le Bureau du commissaire a reçu 97 plaintes.

Les plaintes concernaient des transporteurs, 38 en tout, des États-Unis, d'Europe, du Moyen-Orient, d'Afrique et d'Asie.

Cette fois, le plus grand nombre de plaintes contre un transporteur étranger visaient KLM, avec huit au lieu de seulement deux au cours du semestre précédent.

Le transporteur hollandais était suivi de près par Lufthansa et American Airlines, avec chacun sept plaintes (sept et cinq respectivement dans le rapport précédent). Venaient ensuite Northwest et Aeroflot, avec six plaintes chacun (les deux transporteurs avaient reçu quatre plaintes au cours de la deuxième moitié de 2003).

Le nombre de plaintes concernant British Airways a chuté de 13 à 5 au cours du premier semestre de 2004, treize étant le plus grand nombre de plaintes reçues au sujet d'un transporteur au cours de la période précédente.

Quant à Air France, le nombre de plaintes (10 dans le rapport précédent) à son endroit est tombé à zéro pendant la période visée par le présent rapport. Cette diminution peut être en partie attribuable à une rencontre entre les représentants d'Air France au Canada et la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au sujet des préoccupations relatives au traitement des plaintes par le transporteur. Celui-ci s'est depuis doté d'un mécanisme proactif et profitable aux consommateurs qui, comme dans le cas d'Air Transat, a permis de résoudre rapidement les plaintes au début du processus.

PLAINTES CONTRE LES TRANSPORTEURS ÉTRANGERS

	janvier – juin 2004	juillet – décembre 2003
KLM	8	2
Lufthansa	7	7
American Airlines	7	5
Aeroflot	6	4
Northwest Airlines	6	4
British Airways	5	13
US Airways	4	5
Alitalia	4	4
Alaska Airlines	4	0
Cubana	3	3
Continental	3	2
Czech Airlines	3	2
My Travel	3	2
Royal Air Maroc	3	2
BWIA	3	1
America West	3	0
PACE Airlines	3	0
Air France	0	10
Grupo TACA	0	6
Kuwait Airways	0	6
Air Comet Plus	0	4
Autres	30	24
Total	**105**	**106**

Il faut une estampille, camarade!

Ce n'est pas parce que la guerre froide est terminée qu'on est à l'abri des tracasseries administratives quand on se rend en Europe de l'Est. Dans le cas présent, la plaignante voyageait sur les ailes du transporteur russe Aeroflot au tarif étudiant. Avant son départ pour Moscou, elle avait décidé de modifier la date de son retour. L'agence de voyage avait donc apposé un autocollant sur son billet pour confirmer le changement. Le vol à destination fut sans anicroche, mais pour ce qui est du retour au Canada, ce fut une tout autre histoire.

Au comptoir d'Aeroflot, à Moscou, on lui a refusé l'embarquement, faisant valoir que l'autocollant apposé sur le billet n'était pas estampillé. Désolé, mais il n'y avait rien à faire; il fallait une estampille! Elle n'avait d'autre choix, pour rentrer chez elle, que de payer 955 $ pour se procurer un aller simple à destination de Toronto.

De retour au Canada, elle a demandé à l'agence de voyage qui lui avait vendu le billet de lui rembourser le supplément qu'elle avait dû payer pour son retour. L'agence lui accorda un remboursement de 510 $, calculé selon la valeur résiduelle de la partie inutilisée de l'aller-retour. Devant l'impossibilité, malgré tous ses efforts, d'obtenir plus, elle a donc décidé de faire appel au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Au terme d'un long échange de correspondance avec Aeroflot, au cours duquel on insista plusieurs fois sur le fait que rien dans le tarif du transporteur ne précisait l'obligation de faire estampiller un autocollant indiquant un changement de date, le transporteur a finalement accepté de verser 445 $ à titre d'indemnisation.

Faits intéressants au sujet de la période de janvier à juin 2004

- Près des trois quarts des plaintes reçues (73,6 pour cent) concernaient quatre transporteurs : Air Canada et ses filiales, Skyservice, Jetsgo et Air Transat.
- Parmi les plaintes à l'endroit des transporteurs canadiens, 211 visaient Air Canada et ses filiales (46,7 pour cent) par rapport à 176 (55,0 pour cent) dans le dernier rapport.
- Parmi les plaintes visant les transporteurs canadiens, 90 concernaient Skyservice (19,9 pour cent) par rapport à 25 (7,8 pour cent) dans le rapport précédent.
- Parmi les plaintes concernant les transporteurs canadiens, 81 concernaient Jetsgo (17,9 pour cent) par rapport à 27 (8,4 pour cent) dans le rapport précédent.
- Parmi les plaintes concernant les transporteurs canadiens, 31 concernaient Air Transat (6,9 pour cent) par rapport à 43 (13,4 pour cent) dans le dernier rapport.
- Huit plaintes au sujet des transporteurs étrangers visaient KLM (7,6 pour cent) par rapport à deux (1,9 pour cent) dans le rapport précédent.

- Sept plaintes au sujet des transporteurs étrangers visaient Lufthansa et American Airlines (6,7 pour cent chacun) par rapport à sept (6,6 pour cent) et cinq (4,7 pour cent) respectivement dans le rapport précédent.

- Le nombre de plaintes à l'endroit de British Airways et d'Air France est passé respectivement de 13 et 10 à 5 et 0.

Sujet des plaintes

Les 561 plaintes reçues pendant la période couverte par le présent rapport portaient sur 1 248 problèmes distincts, soit un peu plus que pour la période précédente (1 230), mais moins qu'au cours de la période correspondante de 2003 (1 328). Toutefois, le nombre moyen de problèmes visés par plainte (2,22), quoique inférieur à celui de la période précédente (2,78), était supérieur à la moyenne pour la période correspondante de l'an dernier (1,99).

Comme auparavant, les plaintes liées à la qualité du service étaient les plus nombreuses. Viennent ensuite celles relatives aux perturbations de vols, aux bagages et à la billetterie.

- Les préoccupations concernant la qualité du service représentent 39,7 pour cent des points soulevés par rapport à 41,9 pour cent dans le dernier rapport.

- Parmi les problèmes soulevés, 19,6 pour cent portaient sur les perturbations de vols, un peu plus qu'au cours de la période correspondante de 2003 (18,9 pour cent). Ces plaintes comptaient pour 14,4 pour cent dans le dernier rapport.

- Le nombre de plaintes liées aux bagages a quelque peu augmenté, passant de 11,8 à 13,8 pour cent et est à peu près le même qu'au cours de la période correspondante de 2003 (13,3 pour cent).

- Le pourcentage de plaintes relatives aux billets a encore diminué, chutant de 12,2 pour cent à 7,8 pour cent.

- Les préoccupations quant à la sécurité, toutes transmises à Transports Canada, sont passées de 2,8 à 5,6 pour cent.

- Les préoccupations suscitées par les réservations sont restées à peu près les mêmes, 4,8 pour cent au lieu de 5,0 pour cent la dernière fois.

- Le nombre de plaintes liées aux refus de transport a diminué, n'étant plus que de 2,8 pour cent au lieu de 4,2 pour cent, alors que celles liées aux refus d'embarquement a peu changé, 2,7 pour cent au lieu de 3,0 pour cent dans le rapport précédent.

Notes : « Refus d'embarquement » s'entend du refus du transporteur de prendre des passagers lorsque le nombre de billets vendus dépasse le nombre de sièges dans l'appareil. En général, dans de tels cas, les transporteurs indemnisent les voyageurs qu'on a refusé de prendre à bord.

« Refus de transport » s'entend dans presque tous les autres cas de l'interdiction à un voyageur détenant un billet de monter à bord. Cette mesure résulte souvent de gestes, allégués ou non, (ou de refus d'obtempérer) du voyageur (p. ex. comportement turbulent, billet égaré, documents de voyage inacceptables). En général, dans ce genre de situation, les transporteurs n'indemnisent pas les personnes, si ce n'est que pour faire preuve de bonne volonté.

SUJETS – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	496	39,7 %	515	41,9 %
Perturbations de vols	244	19,6 %	177	14,4 %
Bagages	172	13,8 %	145	11,8 %
Billetterie	97	7,8 %	150	12,2 %
Sécurité	70	5,6 %	35	2,8 %
Réservations	60	4,8 %	61	5,0 %
Refus de transport	35	2,8 %	52	4,2 %
Refus d'embarquement	34	2,7 %	37	3,0 %
Programme pour grands voyageurs	30	2,4 %	28	2,3 %
Prix	7	0,6 %	7	0,6 %
Mineurs non accompagnés	2	0,2 %	9	0,7 %
Autres	1	0,1 %	14	1,1 %

L'objet des plaintes à l'endroit des principaux transporteurs canadiens est en grande partie le reflet des sujets ci-dessus. On constate cependant des différences par rapport à chaque transporteur pris individuellement.

SUJETS – AIR CANADA

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	175	39,1 %	214	44,7 %
Perturbations de vols	82	18,3 %	70	14,6 %
Bagages	58	13,0 %	62	12,9 %
Billetterie	36	8,1 %	42	8,8 %
Programme pour grands voyageurs	27	6,0 %	24	5,0 %
Réservations	27	6,0 %	21	4,4 %
Refus d'embarquement	16	3,6 %	20	4,2 %
Refus de transport	12	2,7 %	14	2,9 %
Autres	14	3,1 %	12	2,5 %
Total	**447**		**479**	

Loin de la maison et rien à se mettre sur le dos

Un périple en Patagonie, en Amérique du Sud, planifié depuis longtemps a pris une mauvaise tournure quand la voyageuse s'est aperçue que son bagage n'avait pas suivi. Air Canada a reconnu ne pas l'avoir mis à bord de l'avion au Canada, mais a néanmoins insisté pour qu'elle communique avec LanChile, le transporteur correspondant en Amérique du Sud. LanChile allait rechercher le bagage et, entre-temps, lui avait remis une trousse de toilette gratuite et 50 $ en devise américaine pour ses achats pressants. Manquant de vêtements adéquats, elle a dû annuler plusieurs excursions qui avaient été planifiées. C'est depuis les steppes d'Amérique du Sud qu'elle a sollicité l'aide du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Joint par le personnel du Bureau des plaintes, LanChile a accepté de lui offrir un aller-retour gratuit entre les États-Unis et l'Amérique du Sud en guise de compensation pour ce désagrément. Vu les circonstances, la plaignante trouvait que ce règlement était acceptable. Malheureusement, Air Canada a de nouveau égaré son bagage lors du voyage de retour.

On l'a finalement retrouvé, mais il fut livré endommagé au domicile de la voyageuse. De plus, il manquait des choses et le contenu était détrempé. Air Canada a fait réparer son sac, mais ne lui a pas offert de l'indemniser pour les articles perdus et endommagés. Elle s'est donc tourné de nouveau vers le Bureau du commissaire aux plaintes, où le personnel a fait le suivi auprès du transporteur. Ce dernier lui a offert un remboursement de 100 $ pour les articles perdus en plus d'un bon de voyage de 100 $ qu'elle pourrait utiliser lors d'un autre voyage avec le transporteur.

SUJETS – AIR TRANSAT

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	35	50,0 %	68	48,2 %
Perturbations de vols	16	22,9 %	24	17,0 %
Bagages	7	10,0 %	9	6,4 %
Sécurité	7	10,0 %	9	6,4 %
Billetterie	2	2,9 %	8	5,7 %
Refus de transport	2	2,9 %	5	3,5 %
Réservations	1	1,4 %	12	8,5 %
Refus d'embarquement	0	—	3	2,1 %
Autres	0	—	3	2,1 %
Total	**70**		**141**	

SUJETS – SKYSERVICE

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	78	40,2 %	34	47,2 %
Sécurité	41	21,1 %	0	—
Perturbations de vols	40	20,6 %	19	26,4 %
Bagages	21	10,8 %	11	15,3 %
Réservations	5	2,6 %	2	2,8 %
Billetterie	3	1,5 %	4	5,6 %
Refus d'embarquement	3	1,5 %	0	—
Refus de transport	2	1,0 %	0	—
Autres	1	0,5 %	2	2,8 %
Total	**194**		**72**	

L'horaire! Quel horaire?

Quatre Canadiens ayant voyagé avec Skyservice pour aller passer une semaine de vacances aux îles Turks et Caicos se préparaient à rentrer au pays. La veille du départ, ils voulaient s'informer de l'heure du vol, mais le numéro sans frais que leur avait donné le voyagiste, Signature Vacations, n'était pas accessible dans les îles. On leur avait également donné le numéro de téléphone d'une agence de voyage locale, mais ils ont décidé au bout du compte de traiter directement avec le transporteur. À l'aéroport, ils ont amorcé une discussion avec Skyking, une agence de service d'escale de Skyservice.

L'agent de Skyking les a informés que leur vol était à 14 h 5 le lendemain et leur a recommandé de se présenter à l'enregistrement à 12 h. Tôt, le lendemain matin, un membre du groupe a téléphoné pour vérifier de nouveau l'heure du départ. Même réponse, « Le départ est à 14 h 5. » En arrivant à l'aéroport vers midi, ils ont appris que leur avion était déjà parti. Ils n'avaient d'autre choix, pour rentrer au pays, que de payer 745 $ chacun en devise américaine pour se procurer des billets pour aller simple avec American Airlines.

Leur première tentative pour obtenir une indemnisation de Skyservice fut sans succès. Le personnel de l'Office chargé des plaintes put finalement obtenir un remboursement du transporteur, soit 50 pour cent du prix de leurs billets d'American Airlines et des bons de voyage de 2 000 $ qu'ils pourront utiliser plus tard. Estimant que le règlement était satisfaisant, les plaignants l'ont accepté.

SUJETS – JETSGO

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	107	46,1 %	42	45,7 %
Perturbations de vols	58	25,0 %	10	10,9 %
Bagages	36	15,5 %	8	8,7 %
Sécurité	9	3,9 %	9	9,8 %
Billetterie	8	3,4 %	7	7,6 %
Réservations	5	2,2 %	3	3,3 %
Refus de transport	3	1,3 %	5	5,4 %
Programme pour grands voyageurs	2	0,9 %	3	3,3 %
Refus d'embarquement	2	0,9 %	0	—
Prix	2	0,9 %	0	—
Mineurs non accompagnés	0	—	5	5,4 %
Total	**232**		**92**	

Combien valent vos bagages?

Les transporteurs limitent d'habitude leur responsabilité à l'égard des bagages égarés, endommagés ou en retard. En ce qui concerne les vols internationaux, leur responsabilité se limite à celle prévue par les conventions internationales, soit actuellement environ 2 000 $ par passager. Toutefois, pour les vols à l'intérieur du Canada, les transporteurs peuvent fixer les limites qu'ils veulent, si bien qu'elles varient beaucoup d'un transporteur à l'autre, allant de 50 $ à 1 500 $ par passager.

Trois passagers de Jetsgo l'ont appris à leurs dépens lorsque le transporteur a égaré leurs bagages à l'occasion de vols distincts entre des villes canadiennes. Ils ne se connaissaient pas, mais vivaient le même problème. Ils ont présenté une demande d'indemnisation pour la perte de leurs bagages, mais Jetsgo leur a répondu que sa responsabilité ne dépassait pas 250 $ par passager.

Frustrés de ne pouvoir obtenir un règlement qu'ils jugeaient plus raisonnable, les trois clients ont sollicité l'aide du Bureau des plaintes relatives au transport aérien. Le transporteur admettait que les valises avaient été perdues pendant qu'elles étaient en sa possession, mais refusait de verser une compensation supplémentaire.

Pour les plaignants, les indemnisations de 250 $ offertes par le transporteur étaient inacceptables. Ils ont donc demandé que leurs plaintes soient adressées à l'Office des transports du Canada pour qu'il détermine officiellement, dans le cadre de son mandat à cet égard, si la limite de responsabilité du transporteur est raisonnable.

L'Office, pour qui la question de responsabilité en cas de perte de bagages est d'intérêt public, prévoyait tenir une audience publique. Cependant, après l'annonce de la tenue de l'audience, Jetsgo a communiqué avec les plaignants et conclu une entente confidentielle d'indemnisation, si bien qu'ils ont retiré leurs plaintes. L'Office a dès lors perdu toute compétence dans cette affaire et l'audience a été annulée.

La responsabilité de Jetsgo en cas de perte de bagages se limite toujours à 250 $ par passager, tout comme celle de WestJet et de Canjet.

Pour aider à mieux comprendre les plaintes des voyageurs, les tableaux suivants présentent la ventilation des sous-éléments.

QUALITÉ DU SERVICE – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Traitement de la plainte par le transporteur	131	26,4 %	119	23,1 %
Attitude	120	24,2 %	106	20,6 %
Manque de communication	101	20,4 %	123	23,9 %
Files d'attente ou attente	47	9,5 %	63	12,2 %
Repas	34	6,9 %	21	4,1 %
Attente au téléphone	16	3,2 %	41	8,0 %
Équipement	15	3,0 %	19	3,7 %
État des toilettes	12	2,4 %	0	—
Autres	20	4,0 %	23	4,5 %
Total	**496**		**515**	

PERTURBATIONS DE VOLS – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Retards	137	56,1 %	78	44,1 %
Annulations	51	20,9 %	53	29,9 %
Horaires modifiés	43	17,6 %	41	23,2 %
Correspondances manquées	5	2,0 %	0	—
Autres	8	3,3 %	5	2,8 %
Total	**244**		**177**	

BAGAGES – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Bagages en retard	72	41,9 %	61	42,1 %
Bagages endommagés	35	20,3 %	24	16,6 %
Bagages égarés	30	17,4 %	18	12,4 %
Articles volés	16	9,3 %	11	7,6 %
Excédent de poids	15	8,7 %	11	7,6 %
Limite de responsabilité	2	1,2 %	0	—
Autres	2	1,2 %	20	13,8 %
Total	**172**		**145**	

BILLETTERIE – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Remboursements	62	63,9 %	95	63,3 %
Restrictions	11	11,3 %	12	8,0 %
Frais (droits et pénalités)	9	9,3 %	23	15,3 %
Billets perdus	4	4,1 %	0	—
Bons de transport	2	2,1 %	0	—
Autres	9	9,3 %	20	13,3 %
Total	**97**		**150**	

RÉSERVATIONS – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Incapacité d'offrir les sièges confirmés d'avance	27	45,0 %	19	31,1 %
Annulation de réservations	17	28,3 %	15	24,6 %
Disponibilité des sièges	9	15,0 %	13	21,3 %
Autres	7	11,7 %	14	23,0 %
Total	**60**		**61**	

Ce que voulaient les plaignants

Les plaignants tentent tous d'obtenir une résolution aux problèmes auxquels ils ont été confrontés, allant de simples excuses à une compensation monétaire. Plus nombreux, toutefois, sont ceux qui préfèrent la dernière option à toute autre forme d'indemnisation. Comme dans le passé, beaucoup de voyageurs mécontents s'attendaient à plus d'une mesure correctrice de la part du transporteur. Résultat, le nombre de réparations recherchées (806) a continué de l'emporter sur le nombre de plaintes classées (512).

Pour la période visée par le présent rapport :

- 35,0 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir une indemnisation supplémentaire du transporteur, comparativement à 28,0 pour cent dans le rapport précédent.
- 20,2 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir un remboursement du transporteur, un pourcentage inférieur comparativement à 24,0 pour cent dans le rapport précédent.
- 15,6 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir des excuses, soit environ le même pourcentage que dans le rapport précédent (15,3 pour cent).
- 11,5 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir une explication pour les problèmes auxquels ils ont été confrontés, comparativement à 12,2 pour cent dans le rapport précédent.

NATURE DES INDEMNISATIONS DEMANDÉES PAR LES PLAIGNANTS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Dédommagement	282	35,0 %	198	28,0 %
Remboursement	163	20,2 %	170	24,0 %
Excuses	126	15,6 %	108	15,3 %
Explications	93	11,5 %	86	12,2 %
Points et bons de transport	77	9,6 %	68	9,6 %
Modification de la politique du transporteur	48	6,0 %	62	8,8 %
Modification des règlements	17	2,1 %	15	2,1 %
Total	**806**		**707**	

Des résultats pour les Canadiens

512 plaintes ont été résolues au cours de la première moitié de 2004 :

- 190 l'ont été au niveau I (125 autres sont passées au niveau II);
- 238 l'ont été au niveau II; et
- 84 ont été transmises à d'autres organismes du gouvernement du Canada tels l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le Bureau de la concurrence.

Degré de satisfaction

Parmi les 315 dossiers de niveau I qui ont été portés pour la première fois à l'attention du transporteur en tant que plainte de niveau I :

- 183 ont été résolus à l'entière satisfaction du plaignant;
- 2 plaignants ont obtenu partiellement satisfaction; et
- 130 plaignants n'ont pas obtenu satisfaction du tout, parmi lesquels :
  - 5 n'ont pas demandé au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de donner suite à leur plainte; et
  - 125 ont demandé le renvoi de leur dossier au niveau II.

Le degré de satisfaction des plaintes de niveau I est de 58,7 pour cent, une légère augmentation par rapport au taux de 57,9 pour cent enregistré dans le rapport précédent.

Parmi les 238 plaignants dont le dossier a été traité au niveau II entre le 1er janvier et le 30 juin 2004 :

- 131 ont jugé avoir obtenu entière satisfaction;
- 82 ont jugé avoir obtenu partiellement satisfaction; et
- 25 ont jugé ne pas avoir du tout obtenu satisfaction.

Le taux de satisfaction complète ou partielle des plaignants dont le dossier a été traité au niveau II a été de 89,5 pour cent, une nette augmentation par rapport aux 65,5 pour cent recensés au cours du semestre précédent.

Cela ne signifie pas que les plaignants ont tous obtenu ce qu'ils voulaient. Pour bon nombre, c'est le contraire, soit parce que les attentes étaient trop grandes, soit parce que le règlement offert, jugé insuffisant par le plaignant, était conforme aux tarifs du transporteur, aux conventions internationales et aux normes de l'industrie.

Quelques plaintes n'ont pas été jugées suffisamment sérieuses pour justifier un examen plus poussé alors que quelques-unes ont été jugées « frivoles et vexatoires », ne méritant aucun examen. Dans de tels cas, nul doute que les enquêtes ne peuvent se conclure à la satisfaction des plaignants.

Plaintes par province, territoire ou autre

Ventilation des plaintes reçues.